

平成30年度第2回表示・広告調査結果「東京都消費生活調査員調査」

1 調査のテーマ

「抗菌・除菌・殺菌表示のある製品の店頭調査」

2 調査の目的

清潔志向の高まりを反映し、さまざまな種類の「菌に対する機能・効果」をうたう製品が発売されている。これらの製品は、消費者がその効果を目視で確認できないことから、表示に合理的根拠をもち、かつ、分かりやすいものであることが求められる。

そこで、今回は、「抗菌」「除菌」「殺菌」の3つの用語について、製品にどのように表示されているかを調べるとともに、用語が消費者にどのように理解されているか、実態を調査した。

3 調査対象

「抗菌」「除菌」「殺菌」の表示がある家庭用品のうち、以下に該当しないもの

- ・洗剤（台所用、住居用、洗濯用）
- ・繊維製品（例：衣類、寝具、繊維が主に用いられるスリッパ・カバン）
- ・耐久消費財（例：住宅設備、家具類、家電製品）

※「菌」とは厳密には細菌を指すが、今回の調査では、ウイルスや真菌（カビ）、俗称（バイ菌、雑菌、原因菌等）、造語（ニオイ菌等）も対象に含めた。

4 調査期間

平成30年9月18日（火曜日）～同年10月2日（火曜日）まで

5 調査方法

[店頭において] 店頭記入用調査票を持参し、店頭で記入する。

①商品名、②キャッチフレーズ、③マークのいずれかに、「抗菌」「除菌」「殺菌」の語が用いられている製品を1点、調査対象製品として選定する。用語の説明表示等を転記し、表示項目の有無、店頭で用語をどのように理解したか、設問に従って回答する。

[自宅において] 店頭調査終了後、自宅記入用調査票に記入する。

配布資料「用語の説明*」を読み、自身の店頭での用語の理解と比較を行い、質問に回答する。その他、調査を通じ抗菌等表示のある製品について気づいた点等を回答する。

* 用語の説明 出典；小学館 デジタル大辞泉より () は調査員向けの補足説明

「抗菌」 細菌の発生・生育・増殖などを抑制すること（菌を殺したり減少させることではない）

「除菌」 細菌を取り除くこと（ある範囲から菌を除去する意味。除去する菌の量や方法は問わないため除去能力はさまざまである。一部の業界では自主基準により「除菌」を定義している。）

「殺菌」 細菌をはじめとする微生物、特に病原菌を死滅させること（菌を「殺す」ことで、量を問わない。医薬部外品・医薬品に用いる語。）

6 調査規模

調査員数	回答数	回収率	回答総数 181件	
			製品表示調査 有効回答	イメージ調査 有効回答
200名	181名	91%	169件	176件

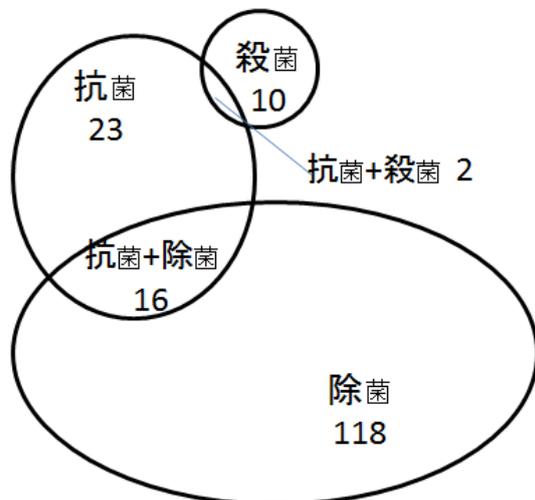
7 調査結果

「製品表示調査」と「用語のイメージ調査」を行った

7-1 製品表示調査 説明表示の有無と必要度

ア 調査対象169件の内訳

抗菌	抗菌＋ 除菌	抗菌＋ 殺菌	除菌	殺菌
23	16	2	118	10



イ 説明の有無と必要度

単位：件

種別	表示有	表示無 [※]
効果を発揮する仕組みの説明	84	85
効果の持続期間、使用頻度等の目安	74	95
効かない菌が有る旨の表示	96	73
安全・安心である旨の表示	86	83

「説明表示が無い」場合に感じた説明の必要度

種別	無くても 困らない	有る方が よい	回答なし
効果を発揮する仕組みの説明	41	37	7
効果の持続期間、使用頻度等の目安	51	37	7
効かない菌が有る旨の表示	38	26	9
安全・安心である旨の表示	36	39	8

※「表示無」であっても「詳しく説明されても理解できないので、無くても困らない」という意見も見受けられた。

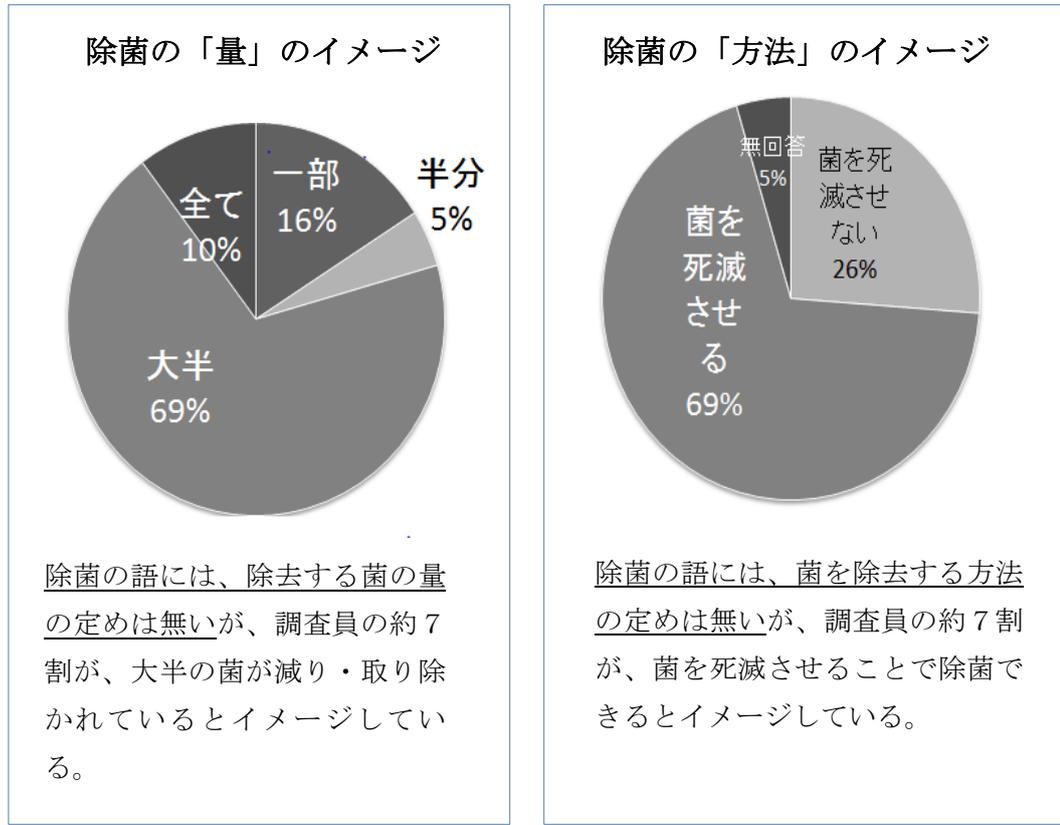
7-2 イメージ調査 抗菌・除菌・殺菌の用語に対するイメージ

ア 店頭での用語の理解（有効回答176件の内訳）

「抗菌」の効果を「菌を寄せ付けない」と理解する回答が多い。

使用によりもたらされる状態	抗菌	除菌	殺菌
菌を寄せ付けない	20	47	2
菌を減らさないが増えない	9	5	1
菌を減らす・取り除く	1	108	8
合計 無効回答5件を除外	30	135	11

イ 「除菌」の効果を「減らす・取り除く」と選択した108名の具体的イメージ



ウ 「店頭での用語の理解」と「用語の意味」との比較

「抗菌」「除菌」については、用語の意味より効果を過大に評価する傾向がある。

「用語の意味」との比較	抗菌	除菌	殺菌
店頭での理解と差が無かった	6	47	6
店頭では、効果を過少に評価していた	3	10	1
店頭では、効果を過大に評価していた	21	76	4
合計	30	133	11

無効回答7件を除外

エ 各用語に対する意見等

●抗菌について

抗菌製品を調査した調査員の多く（30名中20名）は、抗菌の意味を「菌をよせつけないもの」と理解していた。抗菌製品以外を選んだ調査員の自由意見でも、漢字の「抗＝あらがう」の意味と、抗菌の意味＝「菌の増殖を抑制する」との違いに驚きをもったとの意見が寄せられた。

●除菌について

「除菌」は、ある範囲から菌を除去するという意味であるため、「菌の物理的な移動による除去」から「菌を死滅させて除去」まで除菌の方法に幅がある。調査員に、「除菌」に対する具体的なイメージを質問したところ、70%程度の調査員が「細菌の『大半』を『死滅させる』ことによって除去される」と考えていた。

●殺菌について

調査対象数が少ない(11件)ものの、「抗菌」「除菌」に比べ、店頭で理解した効果と実際の効果の差が最も少なかった。殺菌について「完全に菌を死滅させる＝滅菌」の意味に捉えていたとの意見もあった。

8 調査員の報告を基にした指導及び調査対象とした表示例

調査員が「気になる表示(誇大な強調表現、読みづらいもの、意味がわかりにくいもの)」と判断して報告されたものから、5事業者の表示について、景品表示法第5条第1号(優良誤認)に抵触するおそれの有無について、調査・指導を行った。

【優良誤認のおそれがあった表示例】

・説明が不十分な表示

「抗菌」と大きく表示した掃除用の使い捨て不織布。事業者を確認したところ、抗菌とは「製品自体が抗菌加工済であること」を示すものであった。対象物への抗菌化機能があるものと優良に誤認させるおそれがある。

・キャッチコピーと内容が合致しない表示

製品に貼付されたシールに「専門家の家族〇%支持されています」とのアンケート結果が表示されていたが、事業者を確認したところ、アンケートは「製品のブランド」認知調査であった。当該製品に対する支持を調べたものと、優良に誤認させるおそれがある。

9 調査員の意見

- ・用語の意味を間違って認識していた、よくわかっていなかった。
- ・説明の文字が小さいので実際はあまり読まずに、イメージで購入を選択してしまう。
- ・強調する文字が大きいのに、それを説明する注釈(打消し表示)の文字が小さい。
- ・安全性は担保されているのは前提なので、注意事項優先で表示すべき。
- ・イメージでは伝わるが、効果を発揮する具体的な仕組みがわからない。
- ・効果がどれほど持続するのか知りたい。
- ・除菌効果が高いものは、人体に影響ないのか心配だ。
- ・「対象外の菌もある、詳しくはWEBで」との店頭表示のQRコードにアクセスしたが、目的とした情報は掲載されていなかった。

- ・商品名がまぎらわしい。
- ・外国の規格の合格品ある旨の表示あるが、何の規格であるか不明。

【特に多く寄せられた意見】

除菌効果を持つ調査対象表示135件のうち、67件に除菌率表示（例；「99.9%除菌」）、96件に適用除外の菌が有る旨の表示（例；「すべての菌を除去するわけではありません」）が報告された。「除菌率」について、多く寄せられた意見は以下のとおりである。

- ・「99.9%除菌」は、具体的な説明が無いので誇大な表現である。
- ・「99.9%除菌」としながら、「全ての菌を除菌するわけではありません」と説明することに矛盾を感じる。
- ・「99.9%」は、菌の種類に対してなのか、効果のある菌の個体数なのかが不明。
- ・残りの0.1%に該当する菌は何か？危険性はないのか？明記しないずるさを感じる。

10 総括

抗菌・除菌の語について、法律や業界団体による用語の定義よりも、消費者は効果内容を過大に認識しているという調査結果が得られた。

これは消費者が目視により効果を確認することができないことに加え、菌に対する知識を持ち合わせていないこと、さらには「抗」「除」「殺」といった漢字のイメージに影響を受けやすいなど、事業者の誇大な強調だけでない要因が加味されていることが考えられる。

当調査の自由意見欄では、多くの調査員から「購入の際、メーカーや値段、イメージで商品を選択している」「小さな説明書きはまず読まない」との声が寄せられた。説明表示について、「無くても困らない」と「有る方が良い」と意見が分かれたことから、詳しい情報を表示しても、消費者には理解されておらず、成分の内容、効果の仕組みが曖昧なまま、イメージで購入決定がなされている実態が浮かび上がった。注意喚起や安全面の注意など、消費者が安心して使用するための確認すべき項目をシンプルに表示したものが判りやすいと評価する意見もみられた。

また、質問項目に挙げていない「数値による効果の測定評価表示」（例「99.9%除菌」）と「対象外の菌の注釈表示」（例「対象外の菌があります」）に調査員の注目が集まった。一部の製品（洗剤類、ウエットティッシュ等）には、用語の定義や効果の測定方法等について、業界の自主基準の定めがあるものの、消費者に正しく理解されていない現状が確認されたため、当調査結果について、関係団体に情報提供を行う。